

VANESSA WILKENS

Coaching Seminare & Moderation

„Jede Reklamation ist (D)eine Chance!“

So werden Sie und Ihre Team zu Reklamations-Profis!

Was bietet Ihnen dieses Seminar?

„Eine Reklamation ist eine kostenlose Unternehmensberatung!“

Hinter einer Reklamation verbergen sich grundsätzlich Gefahren. Handeln wir unüberlegt und unprofessionell, kommt der Gast nicht wieder. Machen wir unserem Ärger in diesem Moment Luft, fühlt der Gast sich angegriffen. Und es kommt noch schlimmer: Hinterher erzählt er sein negatives Erlebnis vielen Menschen weiter. Ob die weitererzählten Geschichten auch der Wahrheit entsprechen sei mal dahin gestellt. Das hat spürbare Auswirkungen auf Ihren Umsatz.

Wie schaffen wir es, eine Reklamation als Chance zu sehen? Eine Chance die Service-, Küchen- oder Dienstleistungsqualität zu erhöhen! Wie man emotional intelligent mit einer Reklamation umgehen kann und wie aus dieser – für den Gast – negativen Situation doch noch etwas Positives werden kann, das werden wir gemeinsam entdecken.

Nehmen Sie meine Erfahrungen und Tipps im Umgang mit einer Reklamation mit nach Hause und machen Sie sie zu Ihren eigenen.

Erleben Sie einen motivierenden, kurzweiligen und nachhaltigen Seminartag.

Das Seminar umfasst die folgenden Themenschwerpunkte:

- Wer hat Recht? Der unheimliche Multiplikator!
- Von der Psychologie einer Reklamation!
- Der Wohlfühl-Faktor entscheidet!
- Die Chance zum Dialog.
- Die „KOCH“-Rezepte. Ein Leitfaden für eine erfolgreiche Reklamationsbearbeitung.
- Setzen Sie auf den Vorbild-Effekt!

Der Seminartag ist gespickt mit vielen Praxisbeispielen und Tipps, die Sie und Ihre Mitarbeiter sofort in die Tat umsetzen können!